



# Laurea-ammattikorkeakoulun kansainvälistymisvaihtoehtojen kehittämismahdollisuudet asiakaskeisestä näkökulmasta

Emma Amira Piha

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Laurea-ammattikorkeakoulun kansainvälisty-  
misvaihtoehtojen kehittämismahdollisuudet  
asiakaskeskeisestä näkökulmasta**  
**Laurea-am-  
mattikorkeakoulun  
kansainvälistymisvaihtoehtojen  
kehittämismahdollisuudet asiakaskeskeisestä  
näkökulmasta**

Emma Amira Piha  
Liiketalouden koulutus  
Opinnäytetyö  
toukokuu, 2020

Emma Amira PihaEmma Amira Piha

**Laurea-ammattikorkeakoulun kansainvälistymisvaihtoehtojen kehittämismahdollisuudet  
asiakaskeskeisestä näkökulmasta Laurea-ammattikorkeakoulun**  
Vuosi 2020 2020 Sivumäärä 43

---

Kansainvälisyys ja kansainvälinen osaaminen ovat nykyisessä globaalissa maailmassa kilpailuetuja niin yksilön, organisaation kuin yhteiskunnan kannalta. Ulkomailla suoritettavien jaksojen suosio korkeakoulusektorilla on kuitenkin laskenut viimeisen kolmen vuoden ajan, jonka johdosta on syytä tarkastella opiskelijoiden kansainvälistymistä laajempänä kokonaisuutena.

Tämä opinnäytetyö tutkii Laurea-ammattikorkeakoulussa toteutettavia uudentyyppisiä ja tasavertaisia kansainvälistymismahdollisuuksia, joita ei ole vielä hyödynnetty. Tavoitteena oli selvittää, millaisia kansainvälistymismahdollisuuksia Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijat toivoisivat tulevaisuudessa. Opinnäytetyön tarkoitus oli mahdollistaa kansainväliseen toimintaan osallistuminen jokaiselle laurealaiselle opiskelijalle.

Maailmalla levisi koronaviruspandemia, jonka takia opinnäytetyön alkuperäisiä tutkimusmenetelmiä ei päästy käyttämään. Tämän vuoksi työn tavoite muuttui tutkimukseksi siitä, miten palvelumuotoilua voidaan soveltaa kansainvälisten palveluiden kehittämisessä. Työtä varten suunnitellut tutkimusmenetelmät voidaan toteuttaa myöhemmällä ajankohdalla.

Teoriaviitekehys koostuu Laurean kansainvälisen toiminnan kannalta olennaisista käsitteistä, jotka liittyvät asiakasnäkökulmaan, palveluliiketoimintaan sekä kansainvälistymiseen opintojen avulla. Opinnäytetyön pohja-aineistona käytettiin jo olemassa olevaa tutkimusdataa Laurean valmistuvien opiskelijoiden kokemuksista liittyen korkeakoulun suoriutumiseen kansainvälistämisen saralla. Tämän jälkeen tehtiin kehityssuunnitelma palvelumuotoilun keinoin, joka sisälsi kolme erilaista tutkimusmenetelmää: Graffiti Wall -menetelmän, yhteisluomista hyödyntävä työpaja, joka oli tarkoitus tehdä Graffiti Wall -menetelmän pohjalta sekä prototyyppiä, jonka avulla kansainvälisyyttä voisi tutkia koronaviruspandemian kaltaisessa poikkeus-tilanteessa.

Asiasanat: Asiakaslähtöisyys, kansainvälistyminen, palvelumuotoilu

Emma Amira Piha Emma Amira Piha

**Development opportunities for internationalisation from customer-oriented perspective  
at Laurea University of Applied Sciences**

2020	2020	Pages	43
------	------	-------	----

---

Internationality and international skills are competitive advantages in the global world for individuals, organizations and society as a whole. However, the popularity of international mobilities of the higher education sector has declined. Therefore, the internationalisation theme should be seen as more opportunities than just as international mobilities to other countries.

This thesis project explores new, effective and equally accessible internationalisation elements that could be implemented at Laurea University of Applied Sciences. The aim is to find out what kind of internationalisation options Laurea students would require in the future. The purpose of the thesis is to enable internationalisation for all Laurea students.

The coronavirus pandemic has spread around the world, making the planned research methods inaccessible. Therefore, the aim of the work has changed to a study of how service design can be implemented in the development of international services. The research methods designed for the thesis project can be implemented at a later date.

The theoretical framework consists of concepts relevant to Laurea's international operations, which are related to the customer perspective, service business and internationalisation through studies. Existing research data on the university's performance in the international activities collected from graduating students was analysed. This was followed by a development plan utilising service design, which included three different research methods: The Graffiti Wall method, a co-creation workshop based on the Graffiti Wall's results, and a prototype to study internationality in exceptional circumstances such as a coronavirus pandemic.

Keywords: Customer Orientation, Internationalisation, Service Design

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Opinnäytetyön muuttuminen tutkimussuunnitelmaksi.....	6
3	Opinnäytetyön rajaus.....	7
4	Toimeksiantajan kuvaus.....	8
4.1	Toimeksiantajan kansainvälinen strategia ja verkosto .....	9
5	Kansainvälisyys osana tutkintoa .....	10
6	Asiakasnäkökulma .....	12
6.1	Asiakaskokemusajattelu .....	13
6.2	Asiakasymmärrys ja suunnitteluyhteistyö .....	14
6.3	Oppiva asiakassuhde.....	15
7	Palveluliiketoiminnan kehittäminen .....	16
8	Opiskelijatytyväisyys kansainvälisyyteen Laureassa .....	19
9	Tutkimusmenetelmät .....	20
9.1	Graffiti Wall.....	21
9.2	Yhteisluomista opiskelijoiden kanssa.....	24
9.3	Kansainvälistymisvaihtoehtojen vertailua prototyypin avulla .....	27
10	Johtopäätökset ja jatkotoimenpide-ehdotukset.....	34
	Lähteet .....	36
	Painetut .....	36
	Sähköiset.....	37
	Julkaisemattomat .....	39
	Kuviot .....	40
	Liitteet.....	41

## 1 Johdanto

Kansainvälisyys ja kansainvälinen osaaminen ovat nykyisessä globaalissa maailmassa kilpailuetuja niin yksilön, organisaation kuin yhteiskunnan kannalta - yksilölle se voi tarjota parempia työllistymis- ja uramahdollisuuksia sekä organisaatioille uudenlaisia ja uudenaikaisia osajia. Yhteiskunnallinen hyöty näkyy esimerkiksi parempina kansalaistaitoina ja solidaarisuutena. (OPH 2019, A.) Perinteisten kansainväliseksi osaamiseksi miellettyjen taitojen, kuten vuorovaikutustaitojen, suvaitsevaisuuden, kulttuurisen osaamisen ja kielitaidon lisäksi kansainvälisyys kehittää piilotettua työelämäosaamista, jota emme heti miellä kansainvälisyydestä johtuvaksi. Tällaisia taitoja kuitenkin tarvitaan työelämässä. Niitä ovat esimerkiksi sopeutuvuus, sitkeys, verkostoitumiskyky sekä uteliaisuus. (OPH 2013, 35-42.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön tavoite on kaksinkertaistaa toisen ja kolmannen asteen kansainvälinen liikkuvuus vuoteen 2030 (Teeri 2019). Ulkomailla suoritettavien jaksojen suosio korkeakoulusektorilla on kuitenkin laskenut viimeisen kolmen vuoden ajan, jonka johdosta on syytä tarkastella opiskelijoiden kansainvälistymistä laajempänä kokonaisuutena.

Tämä opinnäytetyö tutkii Laurea-ammattikorkeakoulussa toteutettavia uudenlaisia ja tasarvoisia kansainvälistymismahdollisuuksia, joita ei ole vielä hyödynnetty. Tavoitteena on selvittää, millaisia kansainvälistymismahdollisuuksia Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijat toivoisivat tulevaisuudessa. Opinnäytetyön tarkoitus on mahdollistaa kansainväliseen toimintaan osallistuminen jokaiselle laurealaiselle opiskelijalle, riippumatta yhteiskunnallisesta, sosiaalisesta tai sosioekonomisesta taustasta. Työ on rajattu alemman ammattikorkeakoulututkinnon suorittaviin opiskelijoihin, vaikka tutkimustuloksia voidaankin hyödyntää kaikkien laurealaisten kansainvälistämisessä.

## 2 Opinnäytetyön muuttuminen tutkimussuunnitelmaksi

Joulukuussa 2019 Kiinassa levisi COVID19 -niminen virus, joka levisi tammikuun lopussa Eurooppaan. Suomessa todettiin ensimmäinen tartuntatapaus tammikuun 30. päivä. Helmikuun 2020 loppuun mennessä koronavirustapauksia oli Kiinassa 149 000 ja muualla maailmassa noin 6000. Maaliskuun 11. päivä koronavirus julistettiin maailmanlaajuisesti pandemiaksi. Maaliskuun loppuun mennessä tartunnan saaneita oli noin 700 000 ja kuolleita noin 33 000. (Coronavirus disease (COVID-2019) situation reports 2020.)

Suomen hallitus on ottanut käyttöön valmiuslain, jonka puitteissa matkustaminen ja tarpeeton ulkona liikkuminen on kielletty. Sen seurauksena koulut, mukaan lukien Laurea, on suljettuna ainakin huhtikuun puoliväliin saakka (Valtioneuvoston viestintäosasto 2020). Laurean johdoryhmä teki koulukohtaisen päätöksen, jonka johdosta Laurea on kiinni koko kevään.

Tämän pandemian seurauksena alkuperäisen tutkimustyöni onnistuminen on epätodennäköistä, sillä kaksi valitsemaani tutkimusmenetelmää vaatisi fyysistä läsnäoloa, sekä minulta että tutkittavilta opiskelijoilta, joka ei ole mahdollista tartuntariskin vuoksi. Lisäksi on huomioitava tutkimustulosten vääristyminen pandemian seurauksena: pandemia, eli maailmanlaajuinen epidemia, vaikuttaa kielteisesti ihmisten ajatuksiin kansainvälisyydestä. Ulkomailta levinnyt tauti, pelko läheisten ja oman terveyden puolesta, yhteiskunnan ja talouden heilahdus, sosiaaliset rajoitukset sekä rajojen sulkeminen ympäri maailmaa aiheuttaa vääristyneitä mielikuvia kansainvälisyydestä, jolloin sen tutkiminen hankaloituu. Vaikka tutkimusmenetelmät voitaisiin käytännössä toteuttaa digitaalisesti, ongelmaksi muodostuu vääristyneet vastaukset, jolloin tutkimustulokset eivät ole luotettavia. Muuttuneissa olosuhteissa tämä opinnäytetyö palvelee Laurean kansainvälisiä palveluita tutkimussuunnitelmana, joka voidaan toteuttaa, sitten kun pandemiatilanne on väistynyt. Näin ollen opinnäytetyön uusi tavoite on implementoida palvelumuotoilun keinoja Laurean kansainvälisten palveluiden kehittämisessä.

### 3 Opinnäytetyön rajaus

Olen päättänyt rajata opinnäytetyöni alemman ammattikorkeakoulututkinnon opiskelijoihin ja tutkimusympäristöksi valitsen Leppävaaran, Otaniemen ja Tikkurilan kampukset. Perustelen rajaustani seuraavasti: Näiltä kolmelta kampukselta löytyy eniten päiväopiskelijoita, joilla on eniten potentiaalia kansainvälistyä, esimerkiksi osallistumalla ulkomaanliikkuvuusjaksolle, kansainvälisiin tapahtumiin tai opintoihin. Vaikka *Mobility Window* -osa, eli kansainvälistä osaamista tukeva opiskelujakso, löytyy kaikkien AMK-tason tutkintojen opetussuunnitelmasta, helpoiten kansainvälistyvä opiskelija on tyypillisesti päiväopiskelija, sillä hän pystyy suuremmalla todennäköisyydellä osallistumaan erilaisiin kansainvälisiin aktiviteetteihin. Lisäksi näiltä kampuksilta löytyy kaikki suomen- ja englanninkieliset AMK-tutkinnot, jolloin voidaan selvittää myös tutkintokohtaisia ja kulttuuriperäisiä mielipide-eroja tutkimusvaiheessa.

Tässä opinnäytetyössä en tutki ylempiä korkeakouluopiskelijoita, sillä heidän kansainvälistymiseensä vaikuttavat eri tekijät kuin alemman korkeakoulun opiskelijoilla. YAMK-opiskelijat lähtevät ulkomaanjaksolle ani harvoin, eivätkä monet kumppanikorkeakoulut tarjoa riittävän samanlaisia opintoja, jotta niitä voisi yhdistää tutkinnon osiksi. Ulkomaille lähtemisestä tekee myös hankalaa monen YAMK-opiskelijan elämäntilanne: moni valitsee ylemmän ammattikorkeakoulun sen itsenäisen suoritustavan takia, sillä se jättää aikaa päivätöille ja perhe-elämälle.

Edellä mainittujen perusteluiden lisäksi jokainen tutkimus tulee rajata johonkin, vaikka tutkimuskysymys koskettaisiikin suurempaa joukkoa. Tässä opinnäytetyössä valittu niche on ammattikorkeakoulututkintoa suorittavat päiväopiskelijat, sillä he lähtevät kaikkein todennäköi-

simmin ulkomaanjaksolle. Vaikka opinnäytetyössä ei tutkita vain fyysisesti ulkomailla toteutettavien kansainvälistymismahdollisuuksien kehittämistä, on oletettava, että ainakin osa uusista kehityskelpoisista ideoista vaatii fyysistä läsnäoloa. Tutkimustuloksia voi kuitenkin parhaassa tapauksessa hyödyntää monimuoto- ja verkko-opiskelijoiden kansainvälistymisen suunnittelussa.

#### 4 Toimeksiantajan kuvaus

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Laurea-ammattikorkeakoulun kansainväliset palvelut. Tässä luvussa käsittelen Laurea-ammattikorkeakoulua organisaationa sekä sen kansainvälistä strategiaa.

Laurea-ammattikorkeakoulu (myöhemmin tekstissä Laurea) on kuudella kampuksella toimiva, uusimaalainen ammattikorkeakoulu. Vuonna 1992 toimintansa aloittanut Laurea oli alkuperäiseltä nimeltään Espoon-Vantaan ammattikorkeakoulu. Laurea on yksi Suomen ensimmäisistä ammattikorkeakouluista. Nimi muutettiin Laurea-ammattikorkeakouluksi vuonna 2001. (Laurea 2019, A.)

Laureassa opiskelee noin 7400 opiskelijaa, henkilökuntaan kuuluu 550 jäsentä. Laureasta valmistuu vuosittain noin 1500 ammattikorkeakoulututkinnon sekä 180 ylemmän ammattikorkeakoulun suorittanutta opiskelijaa. Keväällä 2019 laurealaisia alumneja oli yli 26 400. (Laurea 2019, A.) Ammattikorkeakouluopintoja suoritetaan liiketalouden, matkailun, tietojenkäsittelyn, fysioterapian, kauneudenhoidon ja kosmetiikan, sairaanhoidon, turvallisuuden sekä sosionomin aloilla. Lisäksi Laurea tarjoaa 12 suomenkielistä ja kolme englanninkielistä ylemmän ammattikorkeakoulun ohjelmaa, avoimen ammattikorkeakoulun sekä täydennys- ja erikoistumiskoulutuksia. (Laurea 2019, C.)

Kesällä 2019 julkaistiin strategia vuoteen 2030. Tahtotilakseen Laurea nimeää työelämäosaamisen ja elinvoimaisen kansainvälisen kehittäjän roolin Uudellamaalla. Tahtotilaa selkiyttämään on valittu seitsemän strategista teemaa, joiden tarkoitus on jäsenellä tahtotilaan johdavia teemoja. Strategiset teemat ohjaavat Laurean toimintaa ja profiloivat tahtotilaa.





Kuvio 1: Laurean 7 strategista teemaa (Laurea 2019, E 14)

Laurean strategiset teemat eivät vielä yksinään varmista tahtotilan toteutumista, vaikka ne ohjaavatkin toimintaa kohti toivottua lopputulosta. Teemojen lisäksi on jäsennelty kriittisiä muutostarpeita, joista tahtotilan saavuttaminen riippuu. Ne ovat nimensä mukaan kriittisimpiä muutosta vaativia tekijöitä, joihin organisaation tulee kiinnittää erityistä huomiota. Kriittisten muutostarpeiden toteutumista seurataan erilaisilla mittareilla, esimerkiksi tavoiteajassa suoritettujen tutkintojen määrä, muiden kuin tutkintoon johtavien opintojen määrä, strategisten kumppanien määrä sekä julkaisujen määrä. (Laurea 2019, B).

#### 4.1 Toimeksiantajan kansainvälinen strategia ja verkosto

Opetus- ja kulttuuriministeriö on asettanut korkeakouluille kansainvälistymisstrategian, jonka tavoitteena on tutkintoon kuuluva kansainvälinen osaaminen, ja monessa ammattikorkeakoulussa on suunnitteilla tutkintoon sisältyvä pakollinen kansainvälinen elementti (OPH. 2012, 7). Myös Laurea on sitoutunut tukemaan opiskelijoiden kansainvälistä kehittymistä opintojen osalla, jota kutsutaan nimellä *Mobility Window*, eli kansainvälisyysikkuna. Laurea tarjoaa esimerkiksi kielten opintoja ja opintojaksoja vieraskielellä, kansainvälisyyteen liittyviä opintojaksoja, opiskelijatuutorointia, kansainvälisten työelämäyhteistyökumppaneiden toimeksian-

toja sekä kansainvälisiä teemapäiviä ja vieraita. Näiden lisäksi *Mobility Window* -jakson aikana opiskelijalla on mahdollisuus lähteä ulkomaan jaksolle opiskelu- tai harjoitteluvaihtoon. Pituudeltaan vaihto on yleensä 3-12 kuukautta.

Laurealla on laaja kansainvälinen yhteistyöverkosto, johon kuuluu yli 250 organisaatiota ympäri maailmaa. Yhteistyöorganisaatioiden kanssa tehdään opiskelija- ja henkilöstövaihtojen lisäksi esimerkiksi TKI-hankkeita, koulutushankkeita sekä yhteistutkintoja (Laurea 2019, D). Laajan partneriverkoston lisäksi Laurea kuuluu 12:sta kansainväliseen verkostoon, joiden kanssa tehdään monenlaista tutkimus- ja innovaatiotyötä (Laurea 2019, D).

Laurean kansainvälisten yhteistyökorkeakoulujen kanssa solmitut sopimukset tulevat päätökseen vuoden 2021 aikana, jonka takia on syytä tutkia verkostoon kuuluvien korkeakoulujen merkityksellisyyttä Laurealle. Laurean tämänhetkinen verkosto on laaja, eikä osaan yhteistyökorkeakouluista ole tapahtunut yhtään henkilöstö- tai opiskelijaliikkuvuuksia, tai viimeisimmästä liikkuvuudesta on jo kulunut vuosia. Tilanne ei ole aivan yksiselitteinen, sillä vaikka kumppanuus ei luo Laurean opiskelijoille tai henkilöstölle arvoa liikkuvuuskohteena, voi se silti olla oleellinen esimerkiksi TKI-hankkeille. On kuitenkin selvää, ettei osaa sopimuksista enää jatketa riittävien liikkuvuuksien puuttuessa. Epäoleellisiin kumppanuuksiin käytetyt resurssit on keskeisempää kohdentaa niihin yhteistyökorkeakouluihin, joissa liikkuvuuksia tapahtuu tasaisesti ja yhteistyötä on mahdollista syventää. Lisäksi on tärkeää selvittää, millaisia tulevaisuuden yhteistyömalleja voidaan rakentaa.

## 5 Kansainvälisyys osana tutkintoa

Euroopassa korkeakouluopiskelijoiden sosioekonominen tausta vaikuttaa kansainvälistymiseen, sillä ulkomaanjaksolle lähtevien sosioekonominen tausta on korkeampi, kuin niiden, jotka jäävät kotimaahan. Jotta eriarvoistumiselta vältyttäisiin, on olennaista, että korkeakoulut tarjoavat kansainvälisyyden eri muotoja.

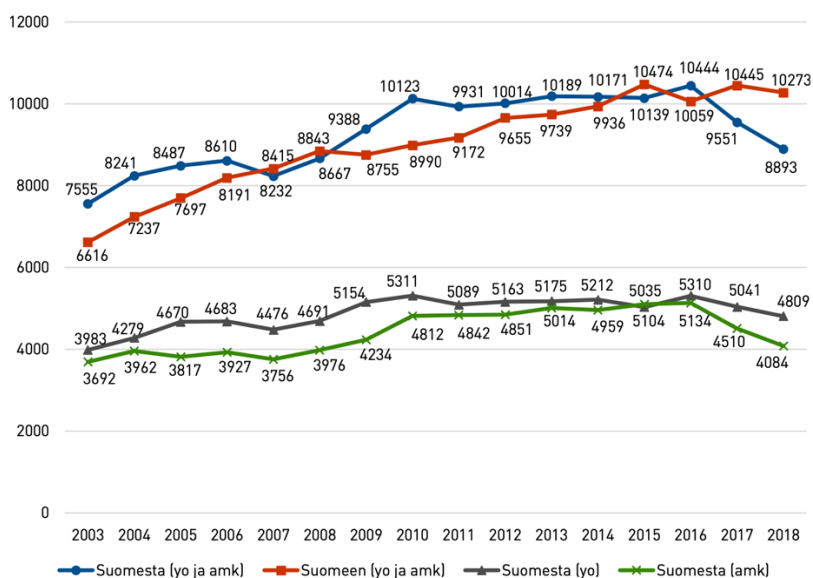
Tuula Teerin Opetus- ja kulttuuriministeriölle tekemästä julkaisusta (2019) ilmenee kansainvälistymisen tärkeys Suomelle valtiona: Suomi on pieni, viennistä riippuvainen maa, jolle kansainvälisyys on elinehto. Koulutusjärjestelmän on pystyttävä kouluttamaan uuden aikakauden osaajia, jotka pystyvät toimimaan monikulttuurisessa ja kansainvälisessä ympäristössä. Koulutuksen kansainvälistyminen luo pohjan suomalaiselle kilpailukyvyllle, jonka avulla Suomi voi pysyä hyvinvointivaltiona.

Vaikka suomalaisissa korkeakouluissa kansainvälisyysmahdollisuuksia on tasa-arvoistettu, se ei kuitenkaan todellisuudessa toteudu - vaikka ulkomaanjaksolle voi käytännössä lähteä kuka vain, näkyy tilastoissa silti selkeät erot aktiivisten ja passiivisten ryhmien välillä. Tyypillinen

ulkomaanjaksolle lähtevä korkeakouluopiskelija opiskelee Etelä-Suomessa, on varallisuudeltaan hyvistä lähtökohdista sekä valmiiksi kansainvälistynyt. (OPH 2019, D.)

Suomalainen korkeakoulujärjestelmä on pyrkinyt kansainvälistämään opiskelijoitaan ja tavoitteena on yhdistää kansainvälinen osaaminen osaksi jokaista tutkintoa. Monet koulut pyrkivät tarjoamaan monenlaista kansainvälisyyttä tukevaa toimintaa, joista opiskelijat voivat valita mieleisensä. Kansainväliseen osaamiseen tai sen puutteeseen liittyy kuitenkin ongelmia - vaikka ideoita ja mahdollisuuksia on paljon, toiminta on usein hajanaista ja siksi kansainvälisen osaamisen liittäminen opintoihin on hankalaa. (OPH 2012, 4.)

Suomalaisopiskelijoiden lähtö vähintään kolmen kuukauden mittaiselle ulkomaanjaksolle on vähentynyt viimeisen muutaman vuoden aikana. Vuosina 2007-2010 lähtevien määrä kasvoi ja vuodesta 2011 vuoteen 2016 lähtevien määrä pysyi varsin tasaisena suhteutettuna aloittavien opiskelijoiden lukumäärään. Vuoden 2016 jälkeen tilanne on kuitenkin se, että ulkomaanjaksot suhteutettuna samana vuonna aloittavien määrään ovat vahvasti laskussa: ammattikorkeakoulusektroilla jaksot ovat vähentyneet 20 prosentilla ja yliopistosektorilla yhdeksällä prosentilla. Kaiken kaikkiaan Suomesta ulkomaille tehdään runsaat 8800 ulkomaanjaksoa, joka on 15% tai noin 1500 jaksoa vähemmän kuin kaksi vuotta aikaisemmin. Tällä hetkellä noin joka viides yliopisto-opiskelija lähtee ulkomaanjaksolle, vastaava luku ammattikorkeakouluissa on noin joka kahdeksas. (OPH 2019, C.)



Kuvio 2: Korkeakouluopiskelijoiden ulkomaanjaksot (vähintään 3 kk) yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa 2003-2018 (OPH 2019, 6)

Laskua ammattikorkeasektorilla voidaan selittää osin vuosikurssien pienenemisellä, sillä ammattikorkeakouluissa aloittaa neljä prosenttia vähemmän opiskelijoita kuin aiemmin. Opiskelijoiden laskenut määrä ei kuitenkaan selitä vähenevien ulkomaanjaksoiden määrää kokonaan. (OPH 2019c.) Tilastoihin vaikuttaakin monet asiat, kuten esimerkiksi opiskelijoiden ikä, matkustamisen arkistuminen sekä valmistumispaineet.

Kun tarkastellaan Laurean kansainvälisten pitkien liikkuvuuksien laskua, on ilmeisen tärkeää pohtia asiaa asiakkaan, eli opiskelijan näkökulmasta. Yle uutisoi (Kononen) syyskuussa 2019 siitä, kuinka vuonna 2019 ulkomaan jaksolle lähti ennätysvähän opiskelijoita. Ongelma ei siis ole ainoastaan Laureassa, vaan se ulottuu kaikkiin Suomen ammattikorkeakouluihin ja yliopistoihin. Yksi Ylen listaama syy on valmistumispaineet; Suomen korkeakouluissa siirrytään vuonna 2021 rahoitusmalliin, jossa suurin tulonlähde korkeakouluille on sieltä valmistuneet opiskelijat. Lisäksi Kelan lainahyvitys määräajassa valmistuneille luo paineita valmistua ajoissa. Lainaa nostavien opiskelijoiden määrä on kaksinkertaistunut kymmenessä vuodessa.

Ammattikorkeakouluissa aloittavien opiskelijoiden ikäjakaumat ovat myös kokeneet viimevuosina suuria muutoksia. Opetushallituksen tilastoneuvoksen mukaan (Haapamäki 2018) vuonna 2017 aloittavista opiskelijoista vain 14% oli alle 20-vuotiaita, kun taas iältään yli 29-vuotiaiden ensikertaa aloittavien opiskelijoiden määrä on yli 17%. Vuonna 2010 vastaavat luvut olivat vajaa 25% ja 18%. Opiskelijoiden ikä vaikuttaa liikkuvuuslukuihin, sillä monella vanhemmalla opiskelijalla on jo sosiaaliset ja työperäiset rakenteet opintojen alkaessa - monella saattaa olla oma perhe, vakituinen työ tai pankkilainaa, jotka tekevät ulkomaanjaksolle lähdöstä hankalaa tai mahdotonta.

Opiskelijanäkökulman lisäksi voidaan tarkastella tiettyjen megatrendien vaikutusta yksilön valintoihin. Megatrendeillä tarkoitetaan suuria ja pitkäaikaisia ilmiöitä, joiden tapahtuminen on usein hidasta ja niiden vaikutus näkyy yhteiskunnassa (Sitra 2019, A). Sitra esittää vuosittain tulkinnan tulevaisuudennäkymistä megatrendien valossa, kuitenkin keskittyen pohjoismaisiin tekijöihin ja ilmiöihin. Kansainvälistymiseen vaikuttavia megatrendejä ovat esimerkiksi maailmankansalaisuus, nationalismi ja globalismin vastakkainasettelu sekä digitalisaation voimakas kulku. Lisäksi luonnonkatastrofien yleistyminen ja luonnonvarojen niukkuuden ymmärtäminen saattavat vaikuttaa yksilön kansainvälistymishaluisuuteen ulkomailla. (Sitra 2019, B.)

## 6 Asiakasnäkökulma

Asiakas on toiminnanaiheuttaja, syy yrityksen tai organisaation olemassaoloon. Asiakas käyttää tai ostaa aineettomia ja aineellisia hyödykkeitä ja palveluita, ja näin ollen on syy yrityksen rahavirtaan. Asiakkaan määrittely ja liittäminen liiketoiminnan suunnitteluun on olennai-

nen osa yritystoimintaa, sillä nykyaikana asiakkaalla on vapaus valita monista yrityksistä - jokaisen yrityksen on tietenkin pyrittävä olemaan se yritys, jonka asiakas valitsee. (Selin & Selin. 2013, 17.)

Menestyvän yrityksen takana on asiakaslähtöisyys. Arantola ja Simonen (2009, 9) toteavat asiakaslähtöisyyden olevan jokaisen nykyaikaisen yrityksen toiminnan kulmakivi. Asiakaslähtöisyys on kuitenkin suhteellisen uusi käsite ja asiakaslähtöisyyteen liittyvien työkalujen kehittyminen on tapahtunut vasta viime vuosina.

Laurea on asiakasorientoitunut organisaatio, joka pyrkii tuottamaan opiskelijalle tämän tarvitsemia palveluita ja siten arvoa. Kuten millä tahansa muullakin yrityksellä, Laurealla asiakas on toiminnan lähtökohta - jos Laurean kurssitarjotin, tukipalvelut tai opetuksen laatu eivät vastaa opiskelijan tarpeita, ei yrityksellä ole kestäväää liiketoimintaa.

Ala-Mutka ja Talvela (2004, 25-29) jakavat asiakaslähtöisen liiketoimintamallin hyödyt kahteen: strateginen tehokkuus ja operatiivinen tehokkuus. Strateginen tehokkuus käy ilmi siinä, onko yrityksen eri yksiköillä yhtenäinen toimintalogiikka ja käsitys strategiasta. Siihen vaikuttaa erityisesti segmentoinnilla: pyritään hahmottamaan markkinat ja asiakas, tuotteet ja palvelut, sekä perustellaan myynnin, markkinoinnin, tuotannon ja oston toimet. Strategisen tehokkuuden hyöty on se, että yritys kohdentaa liiketoimintaansa ja siten suuntaa voimavaroja systemaattisesti samaan suuntaan.

Tyypillisesti operatiivista tehokkuutta lisätään hyödyntämällä teknologiaa ja huolehtimalla toimintatapojen järjestelmällisyydestä. Operatiivinen tehokkuus jakautuu sisäisen toiminnan laatuun ja määrälliseen suorituskyykyyn. Sisäisen toiminnan laatua analysoidaan usein numeroin, esimerkiksi katteen ja kustannusten muutoksia tarkkaillen, tai myyntineuvottelijoiden asiakaskannattavuutta analysoiden. Lisäksi palvelun jatkuvuuden suunnittelu on merkittävässä osassa: yrityksen tulee yhdenmukaistaa palvelua mahdollisimman hyvin. Määrällinen suorituskyyky edellyttää sekä sisäisen toiminnan laatua että strategista tehokkuutta. Se pyrkii tehostamaan yrityksessä valittua toimintatapaa, esimerkiksi eliminoimalla arvoa tuhoavia elementtejä teknologian avulla. (Ala-Mutka & Talvela. 2004, 30-33.)

## 6.1 Asiakaskokemusajattelu

Asiakaskokemus tarkoittaa niiden kohtaamisten, mielikuvien, tulkintojen ja tunteiden summaa, jonka asiakas saa yrityksen toiminnasta. Asiakaskokemus on kokonaisvaltainen, moniaistillinen kokemus ja ihmisen tulkintojen summa, eikä rationaalinen päätös. Asiakaskokemukseen vaikuttaa kaikki yrityksen toiminta, ei pelkästään varsinainen palvelutilanne. Siihen vaikuttaa esimerkiksi yrityksen markkinoinnilla luoma kuva, tuotteen tai palvelun sijainti sekä

oheispalvelut. Asiakaskokemuksen johtaminen (englanninkielinen lyhenne CEM; Customer Experience Management) onkin olennaista, sillä asiakaskokemuksen johtaminen on suoraan johdettavissa yrityksen tuottoon. (Löytänä & Korteso. 2011, 11-13.)

Juuti muistuttaa kirjassaan *Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen* (2015, 40), ettei asiakaskokemuksessa ole kysymys vain asiakastyytyväisyydestä, keskeisyydestään huolimatta. Kun asiakkaita ajatellaan prosenttimäärinä, joko tyytyväisenä tai tyytymättömänä, on helppoa unohtaa selvittää tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden syyt.

Laurea on palveluorganisaatio, jonka pyrkimys on luoda positiivisia asiakaskokemuksia. Tämä voidaan päätellä esimerkiksi Laurean palvelulupauksesta ”Me Laureassa olemme juuri sinua varten”. Asiakkaan ajattelu kuuluisikin olla korkeakoulun keskiössä: ilman Laurean asiakkaita, eli opiskelijoita, ei Laurealla olisi toimintaa. Laurean pyrkiikin erottautumaan kilpailijoistaan opiskelijan tarpeisiin sopivilla palveluilla - sitä ovat esimerkiksi uniikki kurssivalikoima, erilaiset opetuksen toteutustavat, kuten verkko-opetus, lähiopetus ja sprinttiviikot, sekä opiskelijakeskeiset tukipalvelut, kuten ura- ja rekrytointi -palvelut, hyvinvointipalvelut sekä kansainväliset palvelut. Lisäksi positiivista ja muistettavaa mielikuvaa luo monialainen markkinointi, Laurean mainoksia voi esimerkiksi yhteishaun aikaan nähdä kohdennetusti sosiaalisessa mediassa, pääkaupunkiseudun metroissa sekä Helsingin keskustan digitaalisissa mainostauluissa.

## 6.2 Asiakasymmärrys ja suunnitteluyhteistyö

Asiakasymmärryksen perusideana on ymmärtää asiakkaan tiedostettuja ja tiedostamattomia haluja ja tälle asiakkuudesta syntyvää arvoa todellisuudessa. Sen tavoitteena on tuottaa menestyksekkäitä tuotteita ja palveluita, sekä kehittää liiketoimintaa entistä asiakaskeskeisemmäksi. Asiakasymmärryksen kasvattamisella saadaan arvokasta tietoa siitä, mitkä seikat ovat todellisuudessa arvokkaita asiakkaille. (Miettinen 2015. 11, 25, 61.) Yrityksen oma näkemys tuottamistaan hyödyistä voi osoittautua hyvinkin erilaiseksi kuin asiakkaan näkemys. Asiakkaan näkemys on kuitenkin liiketoiminnan kannalta se, joka ratkaisee. Yrityksen tulee luopua omista näkemyksistään ja luottaa asiakkaan mielipiteeseen (Selin & Selin. 2013, 18).

Jotta palvelua voitaisiin kehittää asiakasta ymmärtäväksi, on syytä ottaa asiakas mukaan palvelun suunnitteluun. Yhteissuunnitteluun (englanninkielinen termi *co-design*) tai yhteisluomiseen (*co-creation*) osallistuvat nykyisten ja uusien käyttäjien lisäksi monia suunnittelijoita, asiantuntijoita ja toimijoita eri aloilta, jolloin suunnittelun keskiössä ovat palvelun loppukäyttäjä sekä alojen rajat ylittävä yhteistyö. Jokaisen palvelualan suunnitteluprosessi on erilainen, vaikka yhteiseksi tekijäksi voidaankin määrittää luovien työkalujen käyttö. (Miettinen. 2011, 77.)

Laurean kansainvälisten palveluiden kannalta yhteissuunnittelusta on monella tapaa hyötyä: se esimerkiksi auttaa parantamaan organisaation ja opiskelijan välistä yhteistyötä, auttaa uudistamaan kansainvälistä toimintaa, luo vahvempaa sidettä sekä lisää ymmärrystä kohderyhmästä, eli opiskelijoista.

### 6.3 Oppiva asiakassuhde

Oppiva asiakassuhde on kokonaisvaltainen prosessi, joka kehittyy hyvän organisaation ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen seurauksena. Oppivan asiakassuhteen tärkein pyrkimys on syventää asiakkaan ja organisaation yhteistyötä, sekä parantaa yrityksen ja asiakkaan välistä kommunikointia. Sen lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden ja toiveiden ymmärtäminen kuuntelemalla asiakasta. Vaikka oppiva asiakkuus on pitkä prosessi, auttaa se yritystä sitouttamaan asiakkaita: yritys oppii kehittämään tuotettaan tai palveluaan vastaamaan asiakaskunnan yksilöllisiä tarpeita. Toisaalta myös asiakas hyötyy, sillä yritys tarjoaa tulevaisuudessa parempia ratkaisuja asiakkaalle. Asiakkaan saama kokemus henkilökohtaisesta palvelusta lisää positiivisia kokemuksia ja arvoa, joka johtaa pidempiaikaiseen asiakassuhteeseen. (Pöllänen. 2003, 106-110.)

Aktiivisen vuorovaikuttamisen seurauksena syntyvä asiakasdialogi auttaa yritystä karsimaan arvoa tuottamattomia elementtejä pois ja lisäämään niitä elementtejä, jotka hyödyttävät asiakasta. Jatkuva kysyminen tarkentaa asiakkaan muuttuvia tarpeita ja asiakassuhteen erilaisia vaiheita. Prosessi alkaa asiakkaan tarpeiden kartoituksella, jonka jälkeen asiakasprofiilia pyritään jatkuvasti täydentämään. Yrityksen erilaisten asiakkaiden asiakasdialogien menetelmät ja tavoitteet vaihtelevat asiakkuuden syvyyden mukaan. Esimerkiksi kanta-asiakkaan ja satunnaisasiakkaan tarpeet ovat erilaisia. Olennaista on kuitenkin asettaa selkeitä tavoitteita, jotta asiakassuhteita voidaan kehittää. (Pöllänen. 2003, 110-113.)

Kaikki asiakkaalta saatava tieto taltioidaan asiakasdialogijärjestelmään organisaation nähtäville. Tätä tietoa on esimerkiksi asiakaspalaute ja mahdollisten tutkimusten tulokset (Pöllänen. 2003, 114-119). Laurean kansainvälisissä palveluissa nämä ovat esimerkiksi opiskelijoiden valmistumisvaiheen kysely, ulkomaanjakson lopussa tehtävä kysely sekä suullinen palaute. Mahdollisiin negatiivisiin asiakaspalautteisiin, eli reklamaatioihin ja asiakasvalituksiin, puututaan mahdollisimman nopeasti, jotta asiakasdialogi säilyy. Asiakaspalautteen avulla yritys pyrkii navigoimaan toimintaansa ja esimerkiksi personoimaan palvelua asiakasprofiiliin sopivaksi. Näin pyritään vastaamaan asiakkaan muuttuviin tarpeisiin. Jos yritys onnistuu tuottamaan asiakkaan vuoropuhelussa ilmaisemaa arvoa, on asiakkaalla vahvempi motivaatio jatkaa vuoropuhelua. Toisaalta yrityksen tulisi oppia ennakoimaan asiakkaan tulevia toiveita ja tarpeita, jotka ovat vielä asiakkaalle tiedostamattomia. Tällä tavoin yritys onnistuu aidosti sitouttamaan asiakkaita. (Pöllänen. 2003, 114-119.)

Laurea lupaa ohjaussuunnitelmassaan (2019, F) seuraavaa: "Opiskelijapalvelujen ominaispiirteitä ovat palvelujen koordinointi ja strateginen kehittäminen sekä opiskelijoiden tarpeisiin perustuva työorientaatio. Strategisen suunnittelun ja kehittämisen lähtökohtana on Laureassa opiskelijalähtöisyys, joka takaa opiskelijalle mahdollisuuden opiskella joustavasti omien tavoitteiden ja yksilöllisen aikataulun mukaisesti myönnetyn opiskeluajan puitteissa". Tämän perusteella Laurea-ammattikorkeakoulun toimintaperiaatteena on tarjota asiakaslähtöisiä palveluita, joiden tulee muuttua ja kehittyä asiakkaan tarpeiden mukaan. Palvelun laadun tarkkailuun käytetään esimerkiksi kyselyistä saatavaa palautetta, jota hyödynnetään palvelun suunnittelussa. Laurea käyttää siis oppivan asiakassuhteen menetelmää, mutta se voisi hyödyntää enemmän esimerkiksi vuoropuhelua asiakkaan kanssa.

## 7 Palveluliiketoiminnan kehittäminen

Palvelun määrittäminen ei aina ole yksinkertaista, eikä moni tulekaan ajatelleeksi Laurea-ammattikorkeakoulua palveluyrityksenä. Laurea kuitenkin tuottaa palvelua, eli opintoja, asiakkaalleen, eli opiskelijalle. Tapio Rissanen (2006, 18-19) määrittelee palvelun vuorovaikutukseksi, teoksi, tapahtumaksi, toiminnaksi, suoritukseksi tai valmiudeksi, joka tuottaa tai antaa asiakkaalleen lisäarvoa. Palvelu voi tarjota ratkaisun ongelmaan, elämyksen, kokemuksen tai tuotteen käyttäjälleen. Palveluihin kuuluvat esimerkiksi tuotannolliset palvelut, huolto- ja korjauspalvelu, kuljetus-, matkailu-, rakentaminen-, vakuutus- ja eläkepalvelut, rahoituspalvelut, televiestintä, tietojenkäsittely ja tietopalvelut, kulttuuri- ja virkistyspalvelut sekä julkisyhteisöjen tuottamat tavarat ja tarjoamat palvelut (Tilastokeskus, 2019). Laurea kuuluu julkisyhteisön tarjoamiin palveluihin.

Asiakkaalla on nyt enemmän valtaa kuin koskaan. Sosiaalinen media ja verkkokeskustelu ovat lisänneet asiakaskeskeisyyteen suuntaavaa muutosta nopeasti - ihmiset jakavat kokemuksiaan yrityksistä, tuotteista ja palveluista. Maailmanlaajuisesti leviävä Word Of Mouth, eli asiakkaalta toiselle kulkeva tieto, on tehnyt markkinoista herkempiä virheille (Stickdorn, Lawrence, Hormess, Schneider. 2018, 7). Siten palveluihin keskittyminen on tullut huomattavasti tärkeämmäksi. Organisaatioiden asiakkaat muuttuvat myös alituisen, siksi palvelun kehittäminen asiakkaan näkökulmasta on olennaista.

Organisaatiot voivat käyttää esimerkiksi palvelumuotoilua parantaakseen nykyisten palvelujensa laatua ja innovoidakseen täysin uusia palveluvaihtoehtoja. Palvelumuotoilun taustalla on luoda palveluita, jotka ovat toivottuja, käyttäjäystävällisiä, tehokkaita ja vaikuttavia (Stickdorn ym. 2018, 11, 18). Käytännössä se tarkoittaa kehitysprosessien siirtymistä asiakkaan kanssa tehtäväksi, luovaksi työksi: ennakkouskomuksiin tai auktoriteettiin perustuvan palvelun rakentamisen sijasta, palvelumuotoilu käyttää tutkimusta ja testausta asiakkaan kanssa, kerää näyttöä ja luo selkeät vaiheet palveluprosessiin (Stickdorn ym. 2018, 13, 25).

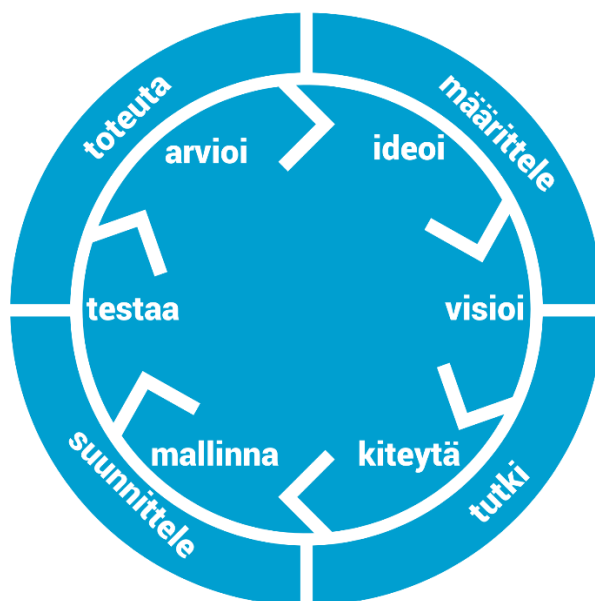


Yhdessä toteutetussa suunnittelussa etuna on se, että käyttäjätieto ja -palaute saadaan nopeasti mukaan palvelun kehittämiseen. Näin yritys välttää turhat ja aikaa vievät harha-askeleet kehitystyössä. (Miettinen. 2011, 21, 23.)

Käyttäjäkeskeisyys ei ota huomioon vain loppukäyttäjää tai asiakasta, vaan kaikki, jotka voivat käyttää palvelua tai joihin palvelutilanne voi vaikuttaa. Tämä voi olla esimerkiksi puhelimitse yhteyttä ottavan kumppaniyrityksen työntekijä. Siksi käyttäjäkeskeiseen lähestymistapaan viitataan nykyään usein ihmiskeskeisyytenä. (Stickdorn ym. 2018, 24.)

Palvelua ja organisaation toimintaa kehittäessä tulee muistaa asiakaskokemuksen kokonaisvaltaisuus - huomioon on otettava ennen palvelutilannetta tapahtuva asiakkaan päätös, palvelutilanne sekä asiakkaan aistikokemukset. Asiakkaan kokemus riippuu asiakkaan näkemyksestä tarjotusta palvelusta: miten hyvin yritys tuntee asiakkaan tarpeet, miten hyvin järjestelmät ja työkalut toimivat ja kuinka asiantuntevia yrityksen työntekijät ovat. (Stickdorn ym. 2018, 2-3, 25.)

Palvelumuotoilu käyttää hyväkseen käyttäjälähtöisyyden työkaluja, esimerkiksi käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen tutkimusta. (Miettinen. 2011, 30.) Jokaisella palvelumuotoilun vaiheella on käytössään erilaisia työkaluja. Prosessi lähtee liikkeelle määrittelemällä projektin tavoite mahdollisimman yksiselitteisesti. Tähän usein käytetään asiakaspalautetta, havainnointia sekä henkilöstön haastatteluja. Tässä opinnäytetyössä käytetään jo kerättyä asiakaspalautetta sekä tilastoja, joiden avulla ongelmaa tulkitaan. Tutkimisvaiheessa syvennyttään asiakasryhmän todellisiin tarpeisiin ja varmistetaan, että haluttu muutos toteutetaan oikealle asiakasjoukolle. Tutkimisessa käytetään usein erilaisia haastatteluja, esimerkiksi syvähaastattelua tai pikahaastattelua. Suunnitteluvaiheessa pyritään kehittämään erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja ja etsitään niistä toteutuskelpoisimmat. Suunnitteluvaiheessa hyväksi todettuja työkaluja ovat esimerkiksi asiakaspolun hahmottelu, prototypointi, tarinankerronta ja erilaiset ideointitekniikat, kuten Mindmapping. Opinnäytetyö toteuttaa sekä tutkimis- että suunnitteluvaiheet käyttämällä erilaisia työkaluja: tutkimisvaiheessa käytetään Graffiti Wall -nimistä tutkimusmenetelmää, jonka pohjalta mahdollisia uusia palveluita suunnitellaan yhteistyössä opiskelijoiden kanssa. Toteutusvaiheen tarkoituksena on tiivistää ja analysoida kaikki tieto, jota muissa vaiheissa on kerätty, sekä valita parhaat toimintatavat. Lisäksi on tärkeää pohtia, miten palvelua arvioidaan. Arviointiin voidaan käyttää esimerkiksi Mystery Shopping -menetelmää. (Vilppa 2019.) Nämä palvelumuotoilun prosessin vaiheet toimivat ikään kuin syklinä ja sykli voidaan kiertää useamman kerran toimivan lopputuloksen saamiseksi. Jos jokin menetelytapa ei toimi, voidaan syklissä palata taaksepäin. Alla oleva kuvio 3 selventää prosessin kulua. Prosessin vaiheet toteutetaan myös tässä opinnäytetyössä.



Kuvio 3: Palvelumuotoilun prosessin vaiheet (mukailtu Hiltunen P. 2017, 6)

Laurea-ammattikorkeakoulun kansainvälisten palveluiden kannalta yksinkertainen tapa lähestyä palvelun kehittämistä on tuotteistaminen. Tuotteistamisella tarkoitetaan organisaation palvelun ja sen tarjoaman arvon määrittelyä organisaation ja sen asiakkaiden välille muodostuneen yhteisymmärryksen pohjalta. Yhdessä kehitettävä ja osallistava tuotteistaminen mahdollistaa oppimisen asiakkaalta, asiakaskeksien innovoinnin sekä organisaation ajatusmallien muuttamisen asiakasta parhaiten palvelevaan suuntaan. Tuotteistaminen jaetaan ulkoiseen ja sisäiseen tuotteistamiseen. Ulkoinen tuotteistaminen on asiakkaalle näkyvien elementtien kuvaamista, kun taas sisäisen tuotteistuksen pyrkii yhdenmukaistamaan palvelutuotannon prosesseja organisaation sisällä. (Tuominen & Järvi & Lehtonen & Valtanen & Martinsuo. 2015, 5.)

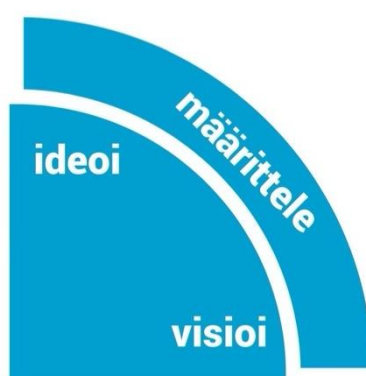
Tuotteistamiseen liittyy monia hyötyjä, kuten palvelun toistettavuus ja tasalaatuisuus, tiedonjaon paraneminen, markkinoinnin ja myynnin helpottuminen, sekä palvelun kehittämismahdollisuuksien tunnistamisen helpottuminen. Tuotteistamisen onnistumisen kannalta on tärkeää, että yritys nimeää tavoitelluimmat hyödyt (Tuominen ym. 2015, 7). Kansainvälisille palveluille hyödyllisimpiä etuja olisivat markkinoinnin helpottuminen palvelun yhdenmukaistamisen myötä, sekä kehittämismahdollisuuksien tunnistaminen. Lisäksi tasalaatuisuus tasaa arvoistaisi opiskelijoita.

Tuotteistamiseen liittyy myös haasteita, sillä riskinä on palvelun ylituotteistaminen. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelu vastaa vain yksipuolisesti vain osan asiakkaista tarpeisiin (Tuominen ym. 2015, 7). Laurean kansainvälisten palveluiden kohdalla tämä merkitsisi sitä, että vain osa opiskelijoista hyötyisi kansainvälistymispalveluista, eikä toiset opiskelijat pääsisi kansainvälistymään. Siksi vakioinnin ja asiakaskohtaisen palvelun suunnittelun tasapainon löytäminen

on tärkeää - palvelun laadun tulee olla yhtenäinen, mutta asiakkaiden tarpeisiin voidaan vastata monella tavalla.

## 8 Opiskelijatytyväisyys kansainvälisyyteen Laureassa

Palvelumuotoiluprosessin ensimmäisessä vaiheessa syvennyttään ymmärtämään tutkimuskysymystä, joka opinnäytetyön tapauksessa on se, millaisia kansainvälistymismahdollisuuksia opiskelijat toivovat. Kuvion 4 mukaan määritellään ensin lähtötilanne, jonka jälkeen ideoidaan ja visioidaan jatkotoimenpiteitä.

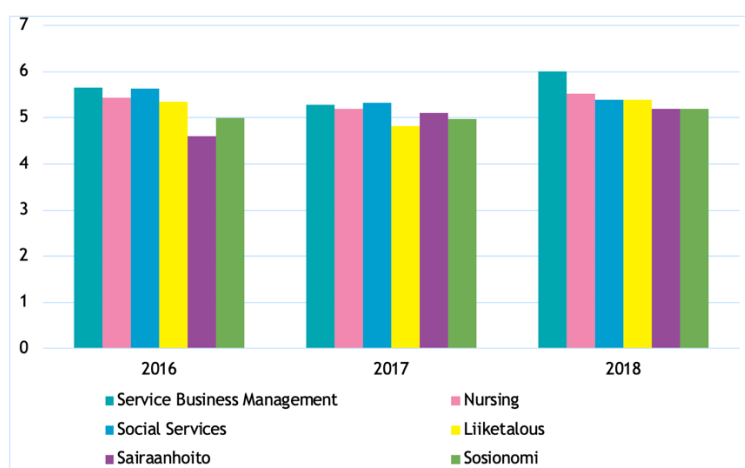


Kuvio 4: Palveluprosessin vaihe 1: määrittelemme nykytilanteen

Laureassa tehdään useita kyselyitä, joissa selvitetään opiskelijatytyvääisyyttä. Tällaisia ovat esimerkiksi palvelulupauksen toteutumiskysely, erilaisten järjestelmien käyttöön liittyvät kyselyt, hyvinvointikysely, sekä valmistumisvaiheen kysely. Valmistumisvaiheen kysely toimii tässä opinnäytetyössä tutkimuksen aineistopohjana, sillä kyselyssä tutkitaan esimerkiksi kansainvälisten palveluiden onnistumista. Valmistumisvaiheen kyselyyn vastaavat kaikki valmistuvat opiskelijat, jolloin vertailtavat henkilöt edustavat hyvin laurealaisia ammattikorkeakoulutasoisia opiskelijoita. Tutkittavaksi otannaksi valikoituu vuosien 2016-2018 valmistuvien AMK-opiskelijoiden palaute, sillä näinä vuosina liikkuvuusluvut ovat laskeneet. Lisäksi tutkin vain Leppävaaran, Otaniemen ja Tikkurilan kampuksien kyselytuloksia, sillä näiltä kampuksilta löytyy eniten opiskelijoita, ja he opiskelevat kaikkia Laureassa opetettavia aloja.

Laurean valmistumisvaiheen kyselyjen tulosten perusteella voidaan sanoa, että kansainvälisyyden, monikulttuurisuuden sekä kieliopinnot huomioonottaminen opinnoissa on suhteellisen hyvällä mallilla. Vuosina 2016-2018 Tikkurilan, Otaniemen ja Leppävaaran kampusten keskiarvo kansainvälisyydelle on huonoimmillaan 5,0/7 ja parhaimmillaan 5,3/7. Korkeimmin koulun kansainvälisyyttä arvioivat englanninkieliset ryhmät: Otaniemessä ja Leppävaarassa liiketalouden ja tietojenkäsittelyn ryhmät, ja Tikkurilassa englanninkieliset sairaanhoitajaopiskelijat. Huonoiten kansainvälisyyden onnistumista arvioivat Tikkurilassa rikosseuraamusalan

opiskelijat, Otaniemessä fysioterapiaopiskelijat sekä Leppävaarassa turvallisuusalan opiskelijat. Näitä eroja voidaan osin ainakin selittää kulttuurieroilla: on mahdollista, että suomalaisopiskelijat arvioivat kansainvälisyyttä monikulttuurisia ryhmiä tiukemmin. Toisaalta englanninkielisissä ryhmissä ollaan enemmän tekemisissä kulttuuriltaan monipuolisten opiskelijoiden kanssa. Toiseksi huomioksi haluan nostaa aloihin liittyvät erot: esimerkiksi liiketalouden ja tietotekniikan aloilla on paremmat mahdollisuudet lähteä ulkomaanjaksolle, kuin esimerkiksi fysioterapiaopiskelijoilla. Tämä liittyy eri alojen toimintaympäristön kansainvälisyyteen: kauppaa käydään useammin globaalisti, kun taas fysioterapia on paikallisempi ala. Alla oleva taulukko havainnollistaa pieniä eroavaisuuksia. Satunnaisotantaan on valittu kolme eri alaa, jotka opetetaan sekä suomeksi että englanniksi. Parhaiten otannassa kansainvälisyyttä arvioi englanninkieliset ryhmät, huonoiten keskimääräisesti suomenkieliset terveys- ja sosiaalialojen opiskelijat.



Kuvio 5: Otanta Otaniemen valmistumisvaiheen kyselyn tuloksista kansainvälisyyden osalta 2016-2018

Suuria vaihteluita tuloksissa on vähän niin kampusten kuin opiskeltavien alojen välillä. Vaikka ulkomaanjaksojen määrä on vähentynyt, ei palveluntarjoajan arvioinnit ole laskeneet vaikuttavasti. Tulos 5,0-5,3 on mielestäni kohtuullinen, kun maksimipistemäärä on 7. Se kertoo siitä, että jotakin voitaisiin parantaa, mutta palvelu on toimiva.

## 9 Tutkimusmenetelmät

Tässä luvussa keskitymme tutkimusmenetelmien valintaan, tutkimussuunnitelmaan sekä menetelmien kuvaamiseen. Kuvion 6 mukaan palvelumuotoilun prosessin toinen vaihe onkin tutkiminen.



Kuvio 6: Palvelumuotoilun prosessin vaihe 2: syvennyttään tutkimaan kohderyhmän todellisia tarpeita

Kansainvälisten palveluiden tuotteiden kehittämisen kannalta olennaista on asiakaslähtöisyys, sillä Laurea on opiskelijakeskeinen korkeakoulu. Olemme jo havainneet muutostarpeen kansainvälisille palveluille, josta kertovat Laurean pitkien ulkomaanjaksojen määrän lasku. Tällöin on olennaista ottaa asiakas, eli opiskelija mukaan palvelun kehittämiseen. Opinnäytetyössä käytetään kahta tutkimusmenetelmää, jotka ovat omakehittämäni *Graffiti Wall* ja opiskelijoiden kanssa toteutettava työpaja, joka hyödynnetään *Graffiti Wallista* saatavia vastauksia. Näiden lisäksi muuttuneiden olosuhteiden vallitessa koronaviruksen takia suunnittelin kolmanneksi tutkimusmenetelmäksi prototyypin, joka tutkii kansainvälisyyttä strukturoidulla tavalla. Syy useamman tutkimusmenetelmän sekä pohja-aineiston valinnalle on se, että varmistetaan tutkimuksen pätevyys. Triangulaatio tarkoittaaakin useamman tiedonkeruumenetelmän käyttöä tutkimuksessa, jolloin saadaan runsaammin tietoa ja parempi perspektiivi. Lisäksi resurssien kannalta on olennaista selvittää, mitä tutkittavasta aiheesta jo tiedetään. (Stickdorn ym. 2018, 106-107)

### 9.1 Graffiti Wall

Graffiti Wall on suunnittelemani tutkimusmenetelmä. Idea sai alkunsa, kun tutustuin Candy Chang -nimisen taitelijan työhön, jonka nimi on *Before I Die*. Installaatiotaide-teos syntyi new orleansilaisessa lähiössä. Vuonna 2009 taitelija menetti läheisen ja menetys sai Changin pohtimaan ja reflektoimaan kuolemaa. Kaupunkisuunnittelun maisterinopinnoista valmistunut Chang päätti kanavoida ajatuksiaan tekemällä hylätyn talon seinustalle valtavan liitutaulun, johon hän kirjoitti lauseen "Before I die I want to \_\_\_\_\_" (suom. "ennen kuin kuolen, haluan \_\_\_\_\_"). Tyhjille riveille naapuruston asukkaat saivat kirjoittaa, mitä he halusivat tehdä ennen kuolemaansa. Candy Chang sai työllään valtavasti huomiota, sillä yhteisöt halusivat pystyttää omia seiniä. Tänä päivänä *Before I die* -seiniä on jo 5000 yli 75 maassa. (Torgov-

nick 2012.) Chang on kehittänyt useita interaktiivisia installaatiotaideteoksia, jotka ovat herättäneet paljon keskustelua. Changin taiteen tarkoitus on herättää reflektioita yksilön omasta elämästä ja toisaalta lisätä yhteisöllisyyden tunnetta. Candy Chang on työskennellyt myös Suomessa ja yksi hänen *Before I Die* -töistä löytyykin Turusta. (Before I Die 2014.)



Kuvio 7: Before I Die -liitutaulu Georgian osavaltiossa (Allen F. & Coe T. 2012)

Tutkimusmenetelmänä installaatio toimii ikään kuin graffitiseinä, johon opiskelijat saavat kirjoittaa. Se on visuaalinen palvelumuotoilun keinoja imitoiva tutkimusmenetelmä, jonka tarkoituksena on selvittää, millaisia kansainvälistymisvaihtoehtoja opiskelijat kaipaavat. Suunnitelma on levittää Graffiti Wall -banderolleja Laurean kolmen kiireisimmän (Leppävaara, Otaniemi ja Tikkurila) kampuksen WC-tiloihin. Before I die I want to -tekstin sijaan käytämme lyhyttä lausetta ”Paras tapa kansainvälistyä Laureassa on \_\_\_\_\_”. Lause kirjoitetaan sekä suomeksi että englanniksi (”The best way to become international in Laurea is \_\_\_\_\_”), sillä Laureassa opiskelee paljon kansainvälisiä opiskelijoita.

Kuvio 8: Malli Graffiti Wall -bänderollista, tulostuskoko A3

Bänderollien sijoittaminen mahdollisimman kiireisiin paikkoihin on tärkeää, jotta saadaan maksimoitua vastausten määrää. Lähiopetusta tapahtuu eniten Leppävaaran, Otaniemen sekä Tikkurilan kampuksilla, joissa opetetaan kaikkia Laurean tutkintoja, sekä AMK- että YAMK-tasolla. Bänderollien sijoittaminen näille kampuksille antaa hypoteettisesti suurimman vastaajamäärän.

WC-tiloissa asioiminen on luonnollinen osa jokaisen päivää. WC-tiloja usein tuhritaan hivin vuoksi. Graffiti Wallin sijoittaminen vessaan voisi vähentää ilkivaltaa, sillä siihen saisi luvallisesti kirjoittaa. WC-tiloissa on myös matalampi kynnyks kirjoittaa bänderolliin jotakin, sillä harva näkee, kuka minkäkin tekstin on kirjoittanut. On kuitenkin otettava huomioon tietyt ongelmatekijät. On mahdollista, etteivät bänderollit tavoita opiskelijoita, niitä sotketaan tai opiskelijat eivät ymmärrä kysymystä. Siksi kysymyksen on tarkoitus olla mahdollisimman yksiselitteinen ja bänderolleja levitetään riittävän moniin saniteettitiloihin. Ytimekkäästi muotoiltuun lauseeseen ”Paras tapa kansainvälistyä Laureassa on \_\_\_\_\_” voi vastata vain muutamalla sanalla, jolloin opiskelijat kirjoittavat vain olennaisimpia asioita.

On pohdittava sitä, millaisia asioita opiskelijat voisivat Graffiti Wall -bänderolliin nostaa. On selvää, että osa vastauksista hyödyntää jo olemassa olevia kansainvälistymismahdollisuuksia. Toivottavaa kuitenkin olisi, että ainakin osa olisi täysin uudenlaisia ehdotuksia. Kaikkia vastauksia on tarkoitus tutkia tutkimussuunnitelman seuraavassa vaiheessa, jolloin vastausten määrä ja laadukkuus vaikuttaa tutkimuksen onnistumiseen. Bänderolliin vastataan anonyymisti, jolloin jatkokysymyksiä vastaajalle ei voida esittää. Tutkijan oma objektiivinen käsitys onkin vastausten tulokinnassa oleellista.



Hypoteettisesti todennäköisin vastaaja Graffiti Wall -bänderolliin on päiväopiskelija, jolla on jo jonkinlaista kansainvälistä osaamista tai mielenkiintoa kansainvälistymistä kohtaan. Opiskelija on todennäköisesti opintojensa alkuvaiheilla, sillä monet jo edenneemmät opiskelijat opiskelevat verkossa, tekevät työharjoittelua tai opinnäytetyötä. Todellisuudessa on vaikea määritellä vastaajien demo- tai psykograafisia piirteitä, sillä bänderolleihin ei ole tarkoitus jättää yhteystietoja, eikä näin ollen voida tietää, onko vastaaja opiskelija vai henkilöstön jäsen. Hypoteesin tekeminen on kuitenkin keskeistä, sillä on otettava huomioon, etteivät vastaajat edusta koko kohderyhmää. Tästä syystä suunnittelen myös yhteisluomista hyödyntävän työpajan, jonka avulla voidaan syventyä tarkemmin tutkimaan ja luomaan mahdollisia uusia kansainvälisyyspolkuja Graffiti Wallin vastausten perusteella, jotka hyödyttäisivät myös esimerkiksi verkko- ja monimuotototeutuksien opiskelijoita, joille kansainvälistyminen on vaikeampaa toteuttaa.

## 9.2 Yhteisluomista opiskelijoiden kanssa

Kun hankkeen ensimmäinen tutkimusmenetelmä *Graffiti Wall* on toteutettu ja vastauksissa ilmenneet kehitysideat arvioitu, voidaan toteuttaa työpaja. Tässä opinnäytetyössä työpaja toimii palvelumuotoilun prosessin kolmantena vaiheena (kuvio 9), jossa suunnitellaan mahdollisia palveluita kansainvälisyyden edistämiseksi. Se on kvalitatiivinen tiedonkeruumenetelmä, jonka etuja ovat sen joustavuus sekä osallistujien tulkinta ja mielipide, jotka saattavat tuoda täysin uusia näkökulmia kansainvälisyyteen. Toisaalta tuloksien tulkinnassa kannattaa huomioida ihmisen taipumus vastata sosiaalisesti hyväksyttävästi. Tällöin vastausten luotettavuuden arviointi on huomionarvoinen seikka. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara. 2007.)



Kuvio 9: Palvelumuotoilun prosessin vaihe 3: suunnitellaan mahdollisia palveluita yhteistyössä opiskelijoiden kanssa

Työpajassa on tarkoitus käydä läpi Graffiti Wall-menetelmässä ilmenneet vastaukset. Tarkoituksena on vertailla kaikkia vastauksia keskenään, sekä jo olemassa olevia kansainvälistymiskeinoja että uusia mahdollisuuksia. Tutkija käy ensin läpi Graffiti Wall -tutkimustulokset ja



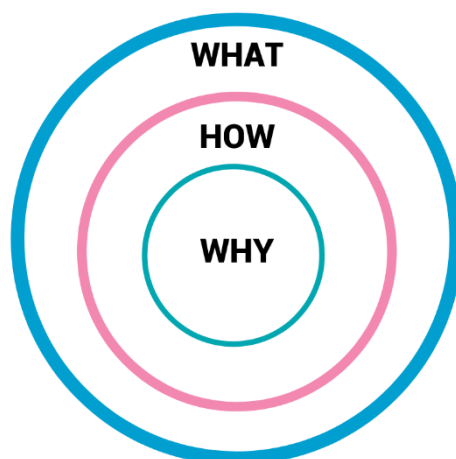
ryhmittelee ne siten, ettei samoja vastauksia käytetä kahdesti. Tämän jälkeen tutkija kirjoittaa vastausvaihtoehdot post-it-lapuille, joita käytetään tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa.

Suunnitelmana on järjestää työpaja, johon osallistuisi mahdollisimman erilaisia opiskelijoita. Huomioonotettavia eroja ovat esimerkiksi koulutusala, opintojen toteutusmuoto, valmistumisprosentti, opiskelijan ikä sekä kansainvälinen tausta. Etno- ja psykograafisten erojen avulla pyritään siihen, että työpajasta saatava tieto vastaisi mahdollisimman hyvin kaikkien laurealaisten opiskelijoiden kokemusta kansainvälisistä palveluista ja niiden kehittämismahdollisuuksista.

Ryhmässä toteutettava työpaja on tutkimusongelmani kohdalla luonnollinen vaihtoehto. Se on tehokas tapa, sillä samalla kertaa saadaan useamman osallistujan vastaukset. Lisäksi ryhmässä keskustelu on luontevampaa myös niille, joilla on vähemmän kokemusta kansainvälisyydestä Laureassa.

Ryhmän koko on olennainen tekijä. Liian isossa ryhmässä passiivisempien osallistujien vastaaaminen jää vähäiseksi, jolloin työpajan tulokset eivät kuvaa passiivisia osallistujia ja heidän edustamia ryhmiä. Myös päälle puhumisen riski kasvaa ryhmäkoon kasvaessa, jolloin mahdollisen äänitteen tulkitseminen hankaloituu. Määrittelen työpajan ryhmän kooksi neljä henkeä, sillä tutkija kykenee hallitsemaan sen kokoista ryhmää. Neljä laurealaista ei kuitenkaan edusta kaikkia Laurean ryhmiä, joten on viisainta järjestää kaksi työpajaa edustavuuden varmistamiseksi.

Työpajan työskentelytapaa olen päättänyt lähestyä Simon Sinekin *Golden Circle* -nimisen mallin kautta (kuvio 10). Graffiti Wall -tutkimuksen kautta saamme selville, mitä opiskelijat haluavat, mutta työpajan avulla pyrimme selvittämään, miksi nämä vaihtoehdot olisivat sopivimpia.



Kuvio 10: Simon Sinekin Golden Circle -malli (mukailtu Sinek S. 2009)

Yrityksille tyypillisin lähestymistapa on ymmärtää, mitä yritys tekee. Tämä tarkoittaa konkreettisesti tuotetta tai palvelua, jota yritys tarjoaa asiakkailleen. Tämän jälkeen suurin osa yrityksistä kykenee määrittelemään, miten tuotetta tai palvelua tarjotaan. Yritys yleensä määrittelee tässä vaiheessa omat vahvuutensa ja arvonsa, jotka erottavat kyseisen yrityksen kilpailijoistaan. Moni yritys kuitenkin unohtaa syyn, miksi yritys on olemassa. Tähän kysymykseen vastaaminen on kuitenkin olennaista ja vaikuttaa erityisesti ihmisen limbiseen järjestelmään, siihen aivojen osaan, jossa päätökset tehdään. (Chaffey 2019.)

Sinekin ajattelutapaa hyödyntäen selvitetään uusien kansainvälistymisideoiden kehityskelpoisuuden lisäksi sen, miten opiskelijat toivovat kansainvälisen osaamisen ja uusien vaihtoehtojen vaikuttavan heidän työ- ja uramahdollisuuksiinsa: ”Miksi opiskelijan kannattaisi kansainvälistyä juuri tällä menetelmällä?”

Työpajan kulku tulee suunnitella etukäteen. Määrittelen riittäväksi ajaksi kaksi tuntia. Oletamme, että esittely- ja lämmittelykierrokseen menee puoli tuntia. Tutkija avaa työpajan kertomalla projektista ja sen taustoista lyhyesti. Tämän jälkeen jokainen kertoo muutamia yksityiskohtia itsestään, kuten koulutusalsansa, tulevan valmistumisajankohdan sekä mahdolliset omat kokemukset kansainvälisyydestä Laureassa ja omassa elämässä. Esittäytymisen jälkeen tehdään pieni lämmittely, jonka tarkoituksena on helpottaa keskustelun avausta. Tähän tarkoitukseen olen valinnut miellelyhtymän, jonka aiheena on kansainvälisyys. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija antaa aloitussanan ja osallistujat kertovat vuoron perään ensimmäisen sanan, joka tulee edellisestä sanasta mieleen. Näin saadaan osallistujat rentoutumaan.

Yhteissuunnittelun osaan varataan yksi tunti. Tässä tutkimuksen vaiheessa käytetään Idea Portfoliota, jonka tarkoituksena on arvioida ja sijoitella kansainvälisyysmahdollisuudet paremmuusjärjestykseen. Apuvälineenä käytetään tutkijan aiemmin kirjoittamia post-it -lappuja

sekä suurehkoa paperia, johon laput sijoitellaan vastausvaihtoehtojen vaikuttavuuden ja toteutettavuuden perusteella. Sijoittelun aikana on tarkoitus pohtia yhdessä, miksi jokin idea on toimiva ja jokin toinen ei. Lopuksi valitaan kolme parasta vaihtoehtoa, joita voidaan läheteä kehittämään. Työpajan päätteeksi osallistujat saavat esittää kysymyksiä ja mielipiteitä, joihin tutkija pyrkii vastaamaan.



Kuvio 11: Idea Portfolio -malli (mukailtu Stickdorn M. 2018)

### 9.3 Kansainvälistymisvaihtoehtojen vertailua prototyypin avulla

Ihmisten mielipiteet muuttuvat kansainvälisyyden suhteen pandemian vuoksi. Tällöin on järkevää tutkia kansainvälistymismahdollisuuksia mahdollisimman strukturoidulla menetelmällä, joka ei jätä tilaa mielipiteen ilmaisulle kansainvälisyydestä. Esimerkiksi mielipidekysely ei toimi, sillä asteikkokysymykset ja kirjalliset vastaukset jättävät tilaa mielipiteille: opiskelija voisi arvioida esimerkiksi kaikki annetut vaihtoehdot huonoimmalla arvosanalla, jolloin kansainvälistymismahdollisuuksien jatkokehittäminen asiakaslähtöisesti on vaikeaa. Tästä syystä olen ratkaissut ongelman kehittämällä prototyypin, jossa vastaaja voi valita vain vaihtoehtojen A ja B väliltä. Tämä tarkoittaa sitä, että vastaajalle annetaan kaksi kansainvälistymiseen liittyvää opintomahdollisuutta, joista hänen kuuluu valita parempi. Näin vastaajalla ei ole mahdollisuutta vastata kieltävästi.

Prototyyppiin tulee laatia harkittu lista asioita, joita vertaillaan. On tärkeää miettiä sanojen muotoilu niin, ettei niitä voi väärinymmärtää. Lisäksi se, mitä kysytään, täytyy jäsenellä hyvin, jotta kaikki potentiaaliset kehitysideat tulevat esille. Tarkoituksena oli tutkia uudenlaisia kansainvälistymistapoja, jotka pohjautuisivat opiskelijoiden vastauksiin. Tilanne on kuitenkin se, etten voi saada näitä vastauksia, vaan minun täytyisi itse keksiä mahdollisimman kilpailukykyiset kansainvälisyys ehdokkaat. Näin ollen prototyyppi on vain esitys tavasta, jolla voitaisiin poikkeusoloissa tutkia kansainvälistymistä.

Prototyyppiin lisätään 15 sekunnin aikarajoitus vastaamiselle, jotta vältetään luonnolliselta miellyttämisenhalulta; vastaajille on keinotekoisissa tutkimusolosuhteissa tyypillistä vastata kysymyksiin sen, mitä uskovat tutkijan haluavan kuulla. Periaatteessa prototyyppi voi tuottaa satoja erilaisia tuloksia riippuen annettujen vaihtoehtojen määrästä. Esittelen seuraavaksi kaksi erilaista polkua, jotka opiskelija voisi ottaa.

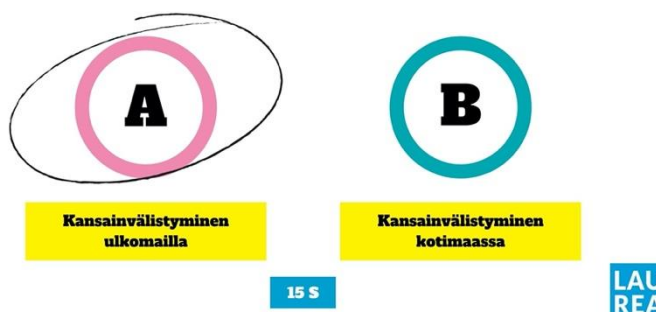
**Tämä on Laurean kansainvälisille palveluille toteutettu AB-testi. Sinulla on 15 sekuntia aikaa vastata vertailuun kahdesta kansainvälistymismenetelmästä.**

Aloita testi

LAU  
REA

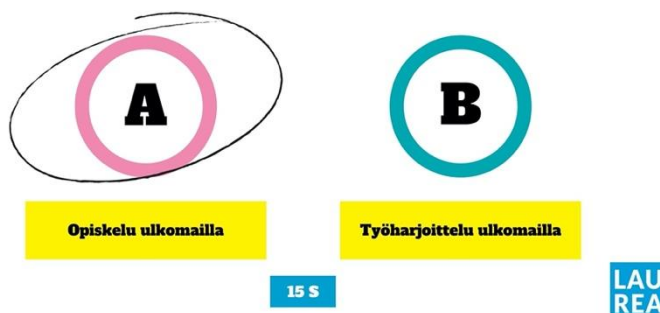
Prototyypin ensimmäisellä sivulla kerrotaan testin toimeksiantaja sekä tutkimusmenettely.

**Kumpi vaihtoehto on parempi?**



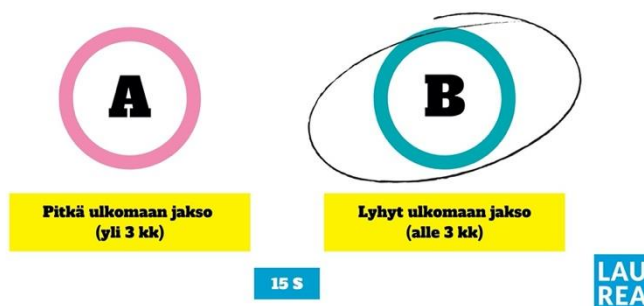
Tämän jälkeen annetaan vaihtoehtoiksi joko kansainvälistyminen ulkomailla tai kansainvälistyminen kotimaassa. Esimerkissä 1 opiskelija valitsee kansainvälistymisen ulkomailla.

### Kumpi vaihtoehto on parempi?



Tämän jälkeen haluamme tietää, olisiko opiskelijalle mieleisempää opiskella ulkomailla vai tehdä ulkomaanjakso työharjoittelun parissa: opiskelija valitsee opiskelun ulkomailla.

### Kumpi vaihtoehto on parempi?



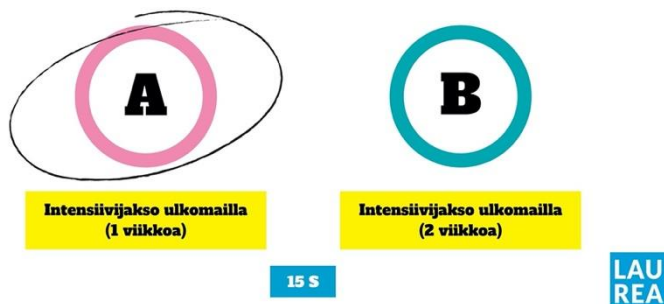
Seuraavassa kysymyksessä kysytään opiskelujakson kestoa ulkomailla ja opiskelija valitsee lyhyen jakson, joka kestää alle 3 kuukautta.

### Kumpi vaihtoehto on parempi?



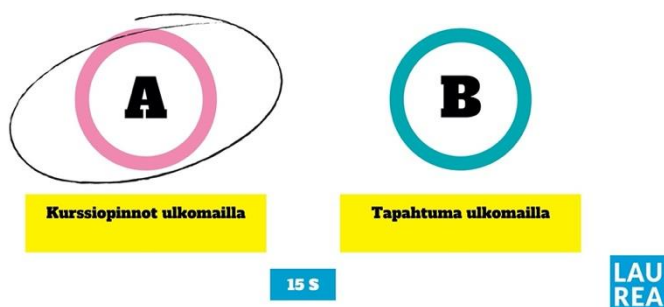
Sitten vertaillaan lyhyttä ulkomaanjaksoa ja verkkokurssin järjestämistä ulkomaalaisen korkeakoulun kanssa. Opiskelija valitsee edelleen lyhyen ulkomaanjakson.

### Kumpi vaihtoehto on parempi?



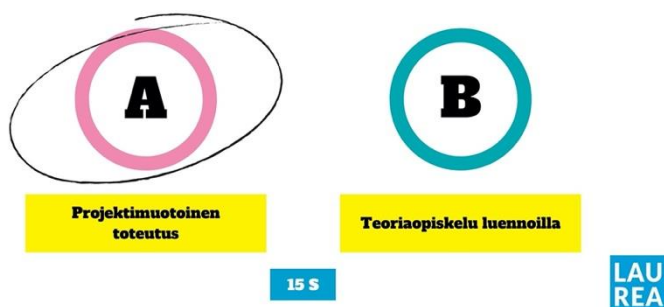
Opiskelija määrittelee yhden viikon ulkomaanjakson itselleen sopivaksi, kun vaihtoehtona on kaksi viikkoa.

### Kumpi vaihtoehto on parempi?



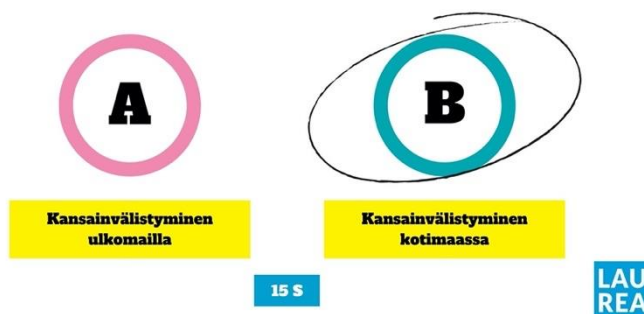
Opiskelija haluaisi osallistua kurssiopintoihin ulkomailla ulkomaalaisen tapahtuman sijaan.

### Kumpi vaihtoehto on parempi?



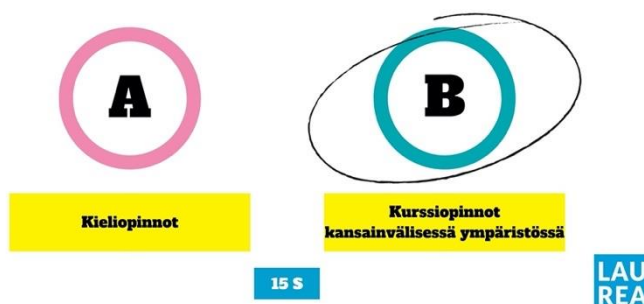
Lopuksi kysytään opiskelutapaa: opiskelijan mielestä projektipohjainen toteutus olisi parempi kuin teoriaopinnot.

### Kumpi vaihtoehto on parempi?



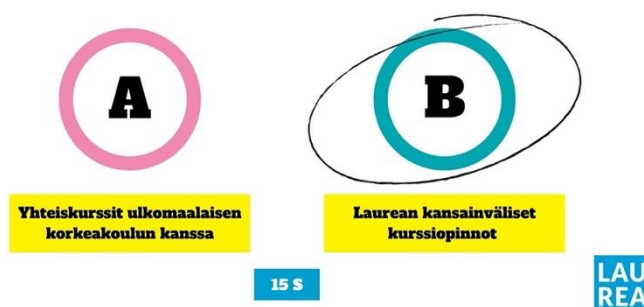
Esimerkissä 2 opiskelija valitsee kansainvälistymisen kotimaassa ulkomailla tapahtuvan kansainvälistymisen sijaan.

### Kumpi vaihtoehto on parempi?



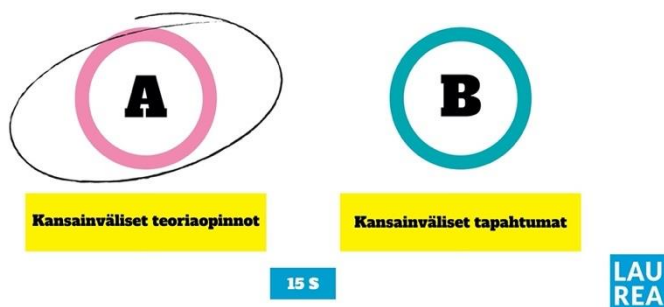
Kun vertaillaan kielipintoja ja kurssiopintoja kansainvälisessä ympäristössä esimerkkiopiskelija valitsee kurssiopinnot.

### Kumpi vaihtoehto on parempi?



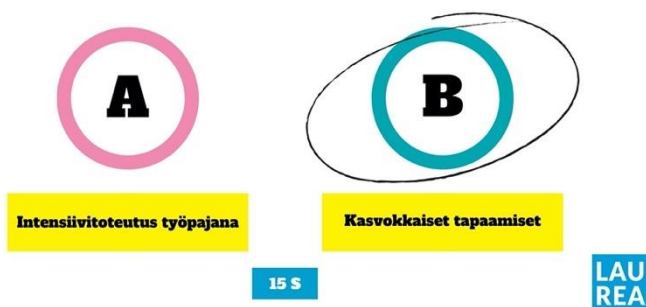
Kun vertaillaan kansainvälisiä kurssiopintoja yhteistyökorkeakoulun tai Laurean omia kurssiopintoja, valitsee opiskelija Laurean omat opinnot.

### Kumpi vaihtoehto on parempi?

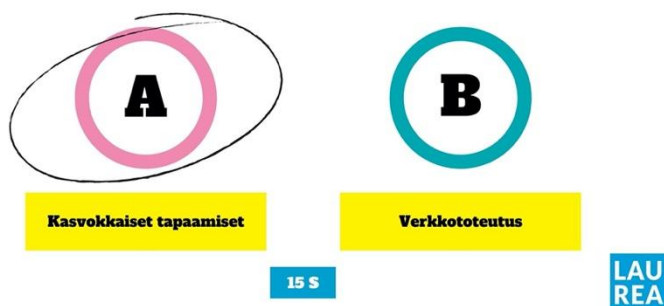


Opiskelija osallistuisi mieluummin kansainvälisille teoriaopinnoille kuin kansainväliseen tapahtumaan.

### Kumpi vaihtoehto on parempi?



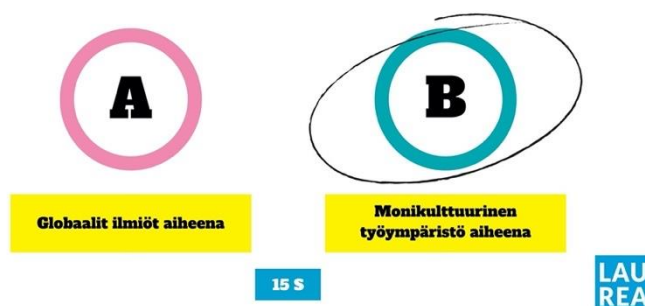
### Kumpi vaihtoehto on parempi?



Opiskelija vertailee kurssin suoritustapaa ja valitsee lähiopetuksen intensiiviteutuksen ja verkkototeutuksen sijaan.



### Kumpi vaihtoehto on parempi?



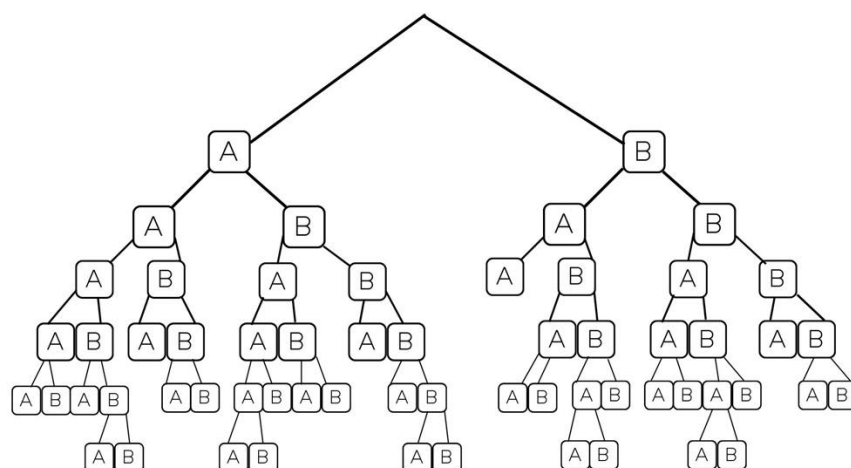
Lopuksi opiskelijan annetaan valita itselleen mieluisempi aihe, kun vaihtoehtoina on globaalit ilmiöt tai monikulttuurinen työympäristö. Tässä tapauksessa opiskelija valitsee monikulttuuriseen työympäristöön liittyvät opinnot.

**Kiitos vastauksistasi, hyödynnämme  
niitä palvelun parantamisessa.  
Arvostamme aikaa, jonka pistit AB-  
testiin**



Prototyypin viimeisessä näytössä kiitämme opiskelijaa osallistumisesta.

Prototyypissä olennaista on vaihtoehtojen syvyys ja monipuolisuus. Esimerkeistä saatavat vastaukset eivät vielä anna riittävän tarkkaa kuvaa siitä, mitä opiskelija haluaa. Siksi kaikkia kansainvälistymismahdollisuuksia tulisi verrata keskenään, opintojen toteutustapaa, toteutuksen pituutta ja kurssien mahdollisia aiheita tulisi pohtia moniulotteisesti, sekä ehdottaa uusia menettelytapoja rohkeasti. Lisäksi vastausvaihtoehtoja tulisi olla useita. Kuvio 12 kuvaa sitä, miten monia vaihtoehtoisia polkuja testi voisi tuottaa. Testi olisi hyvä tehdä opiskelijayhteistyössä tai esimerkiksi Graffiti Wall -tutkimuksen tulosten perusteella, jotta voidaan varmistaa testin vastaaminen opiskelijan aitoon tarpeeseen. Myös asiakaslähtöisyyden säilyttämisen kanalta opiskelijoiden mielipiteiden hyödyntäminen testin suunnittelussa on tärkeää.



Ne ovat uniikkeja ja asiakkaan huomioonottavia menettelytapoja, joka on palveluorganisaatiolle välttämätöntä. Lisäksi ilman tutkimusdataa ei ole järkevää investoida uusiin kansainvälistymisvaihtoehtoihin, eikä se ole perusteltua ilman opiskelijan ääntä. Siksi tutkimusten loppuunsaattaminen on järkevää.

Mikäli tutkimusmenetelmiä ei käytetä, on kansainvälisyyden lisääminen silti tärkeä painopiste. Tässä tapauksessa opiskelijoiden kansainvälistymispolkua tulisi silti kehittää parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi opiskelijoiden jo olemassa olevien kurssien yhteydessä. Näin ollen uusien kansainvälistymismahdollisuuksien luominen ei ole täysin välttämätöntä, vaan opiskelijoiden kansainvälisyyttä voidaan lisätä jo olemassa oleviin opintoihin. Olennaista kuitenkin on kansainvälisyyden lisääminen ja sisällyttäminen opintoihin siten, että kaikki Laurean opiskelijat ovat kansainvälisesti päteviä.

## Lähteet

### Painetut

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan: asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Helsinki: Tekes.

Hiltunen, P. 2017. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatio. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu Oy

Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Jyväskylä: Ps-kustannus.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. 2. painos. Helsinki: Teknologiateollisuus.

Pöllänen, J. 2003. Yksilömarkkinointi: oppivan asiakassuhteen rakentaminen. 3. painos. Helsinki: Talentum.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Selin, E. & Selin, J. 2013. Kaikki on kiinni asiakkaasta. 2. painos, Espoo: Hansaprint.

Stickdorn M., Hormess M., Lawrence A. & Schneider J. 2018. This is service design doing. Sebastopol: O'Reilly.

## Sähköiset

Chaffey, D. 2019. Simon Sinek explains how to truly differentiate a brand when most fail. Viitattu 3.1.2020

<https://www.smartinsights.com/digital-marketing-strategy/online-value-proposition/start-with-why-creating-a-value-proposition-with-the-golden-circle-model/>

Laurea. 2019. Laurea organisaationa. Viitattu 8.11.2019. A

<https://www.laurea.fi/tietoa-meista/organisaationa/>

Laurea. 2019. Laurea-ammattikorkeakoulun strategia 2030. Viitattu 8.11.2019. B

<https://www.laurea.fi/globalassets/koulutus/documents/strategia-2030-saavutettava-aukeamittain.pdf>

Laurea. 2019. Koulutus. Viitattu 12.11.2019. C

<https://www.laurea.fi/koulutus/#AMK-tutkinnot>

Laurea. 2019. Kansainvälinen yhteistyö. Viitattu 23.12.2019. D

<https://www.laurea.fi/tietoa-meista/uudellamaalla/#kansainvalisyys>

Laurea. Strategia 2030. Viitattu 23.12.2019. E

<https://www.laurea.fi/tietoa-meista/strategia-2030/>

OPH. 2019. Kansainvälisyyttä kaikille! Viitattu 5.12.2019. D

<https://www.oph.fi/fi/tilastot/kansainvalisyutta-kaikille>

OPH. 2019. Kansainvälinen osaaminen ja työelämä. Viitattu 31.12.2019. A

<https://www.oph.fi/fi/kehittaminen-ja-kansainvalisyys/kansainvalinen-osaaminen-ja-tyoelama>

OPH. 2013. Piilotettu osaaminen. Viitattu 31.12.2019.

[https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/28224\\_piilotettu\\_osaaminen\\_raportti\\_valmis\\_paivitetty092013\\_0.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/28224_piilotettu_osaaminen_raportti_valmis_paivitetty092013_0.pdf)

OPH. 2012. Kansainvälisyys osana korkeakouluopintoja. Viitattu 31.12.2019

[https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/24635\\_faktaa\\_1a\\_2012.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/24635_faktaa_1a_2012.pdf)

OPH. 2019. Tilastoja korkeakouluopiskelijoiden ulkomaanjaksoista 2018. Viitattu 26.1.2020. C

<https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tilastoja-korkeakouluopiskelijoiden-ulkomaanjaksoista-2018.pdf>

Sitra. What is it about? 2019. Viitattu 30.12.2019. A

<https://www.sitra.fi/en/topics/megatrends/#what-is-this-about>

Sitra. Megatrend cards. 2018. Viitattu 30.12.2019. B

<https://media.sitra.fi/2016/11/03142417/megatrendcardswebeng31-08-2018.pdf>

TED Blog. Kate Torgovnick May. 6 art installations by Candy Chang that make the viewer part of the piece. Viitattu 25.11.2019.

<https://blog.ted.com/6-art-installations-by-candy-chang-that-make-the-viewer-part-of-the-piece/>

Teeri, T. 2019. Jokaiselle mahdollisuus kansainvälistymiseen. Viitattu 30.1.2020

[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161526/OKM\\_2019\\_15\\_Jokaiselle\\_mahdollisuus\\_kansainvalistymiseen.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161526/OKM_2019_15_Jokaiselle_mahdollisuus_kansainvalistymiseen.pdf)

Tilastokeskus. 2019. Käsitteet. Viitattu 4.12.2019.

<https://www.stat.fi/meta/kas/palvelut.html#tab2>

Tuominen, T. & Järvi, K. & Lehtonen, M. & Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Viitattu 3.1.2020

<https://aalto.doc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vilpa, T. 2019. Voiko palvelumuotoilua hyödyntää viestinnässä?. Viitattu 26.1.2020

<https://www.kuulu.fi/blogi/voiko-palvelumuotoilua-hyodyntaa-viestinnassa/>

Vipunen Tilastoneuvos. Haapamäki, J. 2018. Viitattu 30.12.2019

<https://tilastoneuvos.vipunen.fi/2018/10/15/korkeakoulujen-aloittajien-ikajakauma/>

World Health Organization. Corona Virus Disease (COVID19) Situation Report. Viitattu 20.3.2020

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports/>

Yle. Vaihtoon lähtee nyt ennätysvähän opiskelijoita - valmistumispaineet ja kiristetty opintotuki verottavat lähtijöitä. Kononen, H. 2019. Viitattu 29.12.2019

<https://yle.fi/uutiset/3-10989006>

Julkaisemattomat

Laurean valmistumisvaiheen opiskelijakyselyt vuosilta 2016-2018, Leppävaara, Otaniemi ja Tikkurilan kampukset

## Kuviot

Kuvio 1: Laurean 7 strategista teemaa (Laurea 2019, E 14) .....	9
Kuvio 2: Korkeakouluopiskelijoiden ulkomaanjaksot (vähintään 3 kk) yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa 2003-2018 (OPH 2019, 6) .....	11
Kuvio 3: Palvelumuotoilun prosessin vaiheet (mukailtu Hiltunen P. 2017, 6).....	18
Kuvio 4: Palveluprosessin vaihe 1: määrittelemme nykytilanteen .....	19
Kuvio 5: Otanta Otaniemen valmistumisvaiheen kyselyn tuloksista kansainvälisyyden osalta 2016-2018 .....	20
Kuvio 6: Palvelumuotoilun prosessin vaihe 2: syvennyttään tutkimaan kohderyhmän todellisia tarpeita .....	21
Kuvio 7: Before I Die -liitutaulu Georgian osavaltiossa (Allen F. & Coe T. 2012).....	22
Kuvio 8: Malli Graffiti Wall -banderollista, tulostuskoko A3 .....	23
Kuvio 9: Palvelumuotoilun prosessin vaihe 3: suunnitellaan mahdollisia palveluita yhteistyössä opiskelijoiden kanssa.....	24
Kuvio 10: Simon Sinekin Golden Circle -malli (mukailtu Sinek S. 2009).....	26
Kuvio 11: Idea Portfolio -malli (mukailtu Stickdorn M. 2018).....	27
Kuvio 12: Prototyyppi voi tuottaa monia erilaisia lopputuloksia .....	34



## Liitteet



Liite 1: Sopimus opinnäytetyön tekemisestä.....	42
Liite 2: Myönnetty tutkimuslupa .....	43

29.1.2016/ba

Hyvä työelämän edustaja

Kiitos, että tarjoatte Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijalle/opiskelijoille mahdollisuuden tehdä opinnäytetyö yrityksenne/organisaatioonne. Huomioitathan, että ammattikorkeakouluissa tehdyt opinnäytetyöt ovat julkisia.

Yrityksen/organisaation nimi	Laurea-ammattikorkeakoulu OY
Työelämän ohjaaja	Anna Joutsijoki
Työelämän ohjaajan yhteystiedot (puhelin/sähköposti)	anna.joutsijoki@laurea.fi
Opinnäytetyön tekijä(t)	Emma Amira Piha
Opinnäytetyön tekijän/tekijöiden yhteystiedot (puhelin/sähköposti)	emma.piha@gmail.com
Laurea-ammattikorkeakoulun ohjaaja(t)	Birgit Aurela
Laurea-ammattikorkeakoulun ohjaajan/ohjaajien yhteystiedot (puhelin/sähköposti)	birgit.aurela@laurea.fi
Opinnäytetyön alustava nimi	Laurea-ammattikorkeakoulun kansainvälistymisvaihtoehtojen kehittämismahdollisuudet asiakaskeskeisestä näkökulmasta
Toimeksiannon kuvaus (mahdollinen projektikuvaus liitteenä)	Tämän kehittämishankkeena toteutetun opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden toiveita kansainvälistymisvaihtoehtojen kehittämismahdollisuuksista. Työn tarkoitus on varmistaa kansainvälisen osaamisen toteutuminen opetussuunnitelmissa.
Aikataulu	1.11.2019-30.03.2020
Miten yrityksenne/organisaatioonne on tarkoitus hyödyntää tehtyä opinnäytetyötä?	Laurea-ammattikorkeakoulun kansainvälisten palveluiden tarkoitus hyödyntää opinnäytetyöstä saatavaa informaatiota uusien kansainvälistymisvaihtoehtojen löytämiseen sekä nykyisten kansainvälistymismahdollisuuksien päivittämiseen.

Paikka ja päivämäärä	Espoo 9.1.2020
	
Työelämän edustajan allekirjoitus	Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus



Liite 2: Myönnetty tutkimuslupa